Supplemento ordinario alla “Gazzetta Ufficiale„ n. 254 del 29 ottobre 2013 - Serie generale

Spediz. abb. post. - art. 1, comma 1
Legge 27-02-2004, n. 46 - Filiale di Roma

GAZZETTA UFFICIALE

DELLA REPUBBLICA ITALIANA

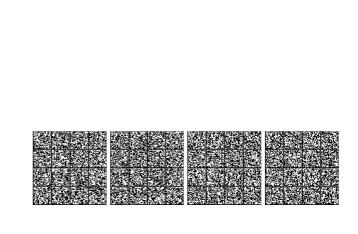
PARTE PRIMA **Roma - Martedì, 29 ottobre 2013** **SI PUBBLICA TUTTI I GIORNI NON FESTIVI**

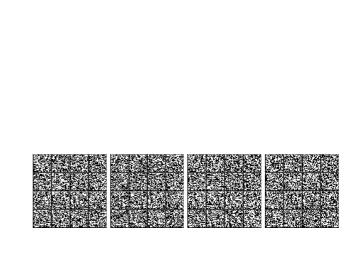
DIREZIONE E REDAZIONE PRESSO IL MINISTERO DELLA GIUSTIZIA - UFFICIO PUBBLICAZIONE LEGGI E DECRETI - VIA ARENULA, 70 - 00186 ROMA
AMMINISTRAZIONE PRESSO L'ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO - VIA SALARIA, 1027 - 00138 ROMA - CENTRALINO 06-85081 - LIBRERIA DELLO STATO PIAZZA G. VERDI, 1 - 00198 ROMA

N. 72

CONFERENZA UNIFICATA

ACCORDO 26 settembre 2013.

Accordo, ai sensi dell'articolo 9, comma 2 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281 sulle Linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle Associazioni dei consumatori, ai sensi dell'articolo 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 244. (Rep. Atti n. 94/CV).

S O M M A R I O

CONFERENZA UNIFICATA

DECRETI E DELIBERE DI ALTRE AUTORITÀ

CONFERENZA UNIFICATA

ACCORDO 26 settembre 2013.

Accordo, ai sensi dell'articolo 9, comma 2 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281 sulle Linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle Associazioni dei consumatori, ai sensi dell'articolo 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 244. (Rep. atti n. 94/CV).

LA CONFERENZA UNIFICATA

Nell'odierna seduta del 26 settembre 2013;

Visto l'art. 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 244, che reca le disposizioni che gli enti locali sono tenuti ad applicare nella stipula dei contratti di servizio al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni;

Visto l'art. 8 del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito con modificazioni dalla legge 24 marzo 2012, n. 27, recante disposizioni relative al contenuto delle carte di servizio;

Visto l'art. 9, comma 2, lett. *c)* del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, che prevede che la conferenza promuove e sancisce accordi tra governo, regioni ed enti locali, al fine di coordinare l'esercizio delle rispettive competenze e svolgere in collaborazione attività di interesse comune;

Visto lo schema di linee guida predisposto dal Ministero dello sviluppo economico per dare attuazione a quanto indicato nell'art. 2, comma 461 della legge n. 244/2007 sopra citato, seguendo i contenuti e i criteri definiti dal Comitato permanente di coordinamento tra il Ministero dello sviluppo economico, il Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti, le regioni e altri soggetti pubblici interessati, quali l'ANCI, istituito per dare attuazione a quanto previsto nell'art. 136, comma 4, lett. *f)* del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, diramato con nota dell'8 luglio 2013, prot. CSR 3177 P-4.23.2.12;

Considerato che, secondo quanto indicato dal citato art. 136, comma 4, lettera *f)* del decreto legislativo n. 206/2005 il Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti svolge funzioni volte a favorire ogni forma di raccordo e coordinamento tra le politiche nazionali e regionali in materia di tutela dei consumatori e degli utenti, assumendo anche iniziative dirette a promuovere la più ampia rappresentanza degli interessi dei consumatori e degli utenti nell'ambito delle autonomie locali;

Considerato che il Comitato permanente sopra indicato ha predisposto il documento in esame, definendo alcuni obblighi che gli enti locali sono tenuti ad includere nei contratti di servizio da essi stipulati con i gestori dei servizi pubblici, a tutela dei consumatori;

Considerato che lo schema di atto, predisposto dal Ministero dello sviluppo economico nella forma dell'intesa, fatto proprio quanto approvato dal Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti nella riunione del 24 gennaio 2013, intende favorire su tutto il territorio nazionale l'applicazione dei criteri volti ad individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 8 del citato decretp-legge n. 1/2012 e dando attuazione alle disposizioni contenute nell'art. 2, comma 461 della legge n. 244/2007;

Visti gli esiti della riunione tecnica indetta per il giorno 23 luglio 2012, nel corso della quale l'ANCI ha espresso l'avviso favorevole al testo predisposto dal Ministero dello sviluppo economico, mentre il Coordinamento tecnico interregionale in materia di infrastrutture, trasporti e mobilità ha formulato alcune osservazioni sia di carattere formale che di merito, discusse nel corso dell'incontro stesso, e contenute in un documento trasmesso con nota CSR 3452 P-4.23.2.12 del 24 luglio 2013;

Visto il nuovo schema di atto trasmesso dal Ministero dello sviluppo economico a seguito di quanto discusso nel corso dell'incontro, predisposto in forma di accordo, volto a definire un indirizzo comune tra tutte le amministrazioni interessate, facendo salve le specifiche norme di settore e i provvedimenti di regolazione emanati dalle competenti autorità indipendenti, diramato con nota del 4 settembre 2013, prot. n. CSR 3866 P-4.23.2.12, unitamente ad una relazione illustrativa;

Vista la nota dell'ufficio legislativo del Dipartimento della funzione pubblica con la quale si rappresenta il parere favorevole alla proposta del Ministero dello sviluppo economico sopra indicata, volta ad adottare le linee guida in esame con un accordo in sede di Conferenza unificata invece che con una intesa, pervenuta in data 13 settembre 2013, prot. CSR 4005 A-4.23.2.12;

Visti gli esiti della riunione tecnica convocata per il giorno 17 settembre per discutere lo schema di accordo sopra indicato, nel corso della quale il Coordinamento interregionale infrastrutture, trasporti, mobilità e governo del territorio e l'ANCI, nell'esprimere avviso favorevole alla conclusione dell'accordo hanno formulato alcune ulteriori osservazioni e richieste di modifica al testo, ritenute accoglibili dal Ministero dello sviluppo economico;

Considerato che le altre amministrazioni presenti all'incontro tecnico in esame, preso atto delle modifiche apportate alle linee guida, hanno espresso l'avviso favorevole alla conclusione dell'accordo;

Visto il nuovo testo predisposto dal Ministero dello sviluppo economico, modificato a seguito di quanto discusso nel corso della riunione allo schema in esame, diramato con nota prot. CSR 4071 P-4.23.2.12 del 20 settembre 2013 che, allegato al presente atto, ne costituisce parte integrante (All. 1);

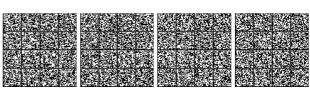
Visti gli esiti dell'odierna seduta nel corso della quale le regioni e gli enti locali hanno espresso l'avviso favorevole alla conclusione dell'accordo;

SANCISCE ACCORDO

ai sensi dell'art. 9, comma 2 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281 sulle linee guida allegate, relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle Associazioni dei consumatori, ai sensi dell'art. 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 244.

Roma, 26 settembre 2013

Il Presidente: DELRIO

Il Segretario: MARINO

ALLEGATO 1

Servizio IV: Attività produttive e Infrastrutture
Cod. sito: 4.12/2013/18

Alla Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per gli affari regionali
- Gabinetto
- Ufficio legislativo
ROMA
(per interoperabilità)

Dipartimento per la funzione pubblica
- Gabinetto
- Ufficio legislativo
ROMA
(per interoperabilità)

Al Ministero dello sviluppo economico
- Gabinetto
gabinetto@pec.sviluppoeconomico.gov.it
- Ufficio legislativo
ROMA

Al Ministero delle infrastrutture e dei trasporti
- Gabinetto
ufficio.gabinetto@pec.mit.gov.it
- Ufficio legislativo
ROMA

Al Ministero dell'interno
- Gabinetto
gabinetto.ministro@pec.interno.it
- Ufficio legislativo
ROMA

Al Ministero della salute
- Gabinetto
gab@postacert.sanita.it
- Ufficio legislativo
ROMA

Al Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare
- Gabinetto
segreteria.capogab@pec.minambiente.it
- Ufficio legislativo
ROMA

Al Ministero dell'istruzione, dell'università e
della ricerca
- Gabinetto
uffgabinetto@postacert.istruzione.it
- Ufficio legislativo
ROMA

Al Ministero dell'economia e delle finanze
- Gabinetto
confgabmef@pec.mef.gov.it
- Ufficio legislativo
- Dipartimento RGS
ROMA

Al Presidente della Conferenza dei Presidenti
delle Regioni e delle Province autonome
C/o CINSEDO
ROMA
conferenza@pec.regioni.it

Ai Presidenti delle Regioni e delle Province
autonome di Trento e Bolzano
LORO SEDI

Alla Regione Marche
Capofila per materia
ANCONA

Al Presidente dell'ANCI
ROMA
mariagrazia.fusiello@pec.anci.it

Al Presidente dell'UPI
ROMA
upi@messaggipec.it

Alla Conferenza Stato Città
SEDE
(per interoperabilità)

Oggetto: Linee guida sui criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte della qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle Associazioni dei consumatori.

Come concordato nel corso della riunione tecnica, tenutasi in data 17 settembre 2013 per l'esame della proposta di Accordo sulle Linee guida indicate in oggetto, il Ministero dello sviluppo economico ha trasmesso il nuovo testo del provvedimento completo di allegati, che riporta evidenziate graficamente le modifiche discusse nell'incontro (All. 1, 2, 3, 4 e 5).

Si ricorda che tutta la documentazione è disponibile sul sito: www.unificata.it.

Il Segretario
Roberto G. Marino

CARTE DELLA QUALITA' E CONTRATTI DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI

LINEE GUIDA

per l'attuazione dell'art. 2, comma 461, della L. 24 dicembre 2007, n. 244, con particolare riferimento al ruolo delle associazioni dei consumatori

Premessa

Obiettivo del presente lavoro, frutto della collaborazione tra il Tavolo Permanente di Coordinamento Istituzionale CNCU–Stato-Regioni e l'ANCI, è quello di far sì che l'applicazione dell'art. 2, comma 461, della L. 24 dicembre 2007, n. 244 (legge Finanziaria 2008) ~~**(all. A)**~~, norma di settore da anni parzialmente disattesa, si diffonda in maniera omogenea in tutti i Comuni e in tutte le Provincie del Paese, non solo per riportare al centro del rapporto con i cittadini il tema fondamentale della qualità dei servizi pubblici locali (di seguito anche SSPPLL), ma anche per evitare che una norma così importante per il sostegno all'attività delle associazioni dei consumatori rimanga lettera morta e per garantirne la piena attuazione, come sancito nel cd. Documento di Milano (**all. A**), conclusivo dei lavori della sessione programmatica 2011 (svoltasi a gennaio 2012) tra il Ministero dello Sviluppo Economico, il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti e le regioni.

In particolare, vengono qui tracciate le Linee Guida atte ad individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte della qualità dei servizi[1], con particolare riferimento agli elementi da rendere oggetto di specifico confronto con gli *stakeholders*.

In tale ambito, si precisa che gli aspetti economici, in quanto attinenti alla gestione e all'organizzazione interna dell'azienda erogatrice, sono stati considerati solo limitatamente a quelle informazioni da rendere trasparenti e rilevabili ai fini del monitoraggio sulla qualità globale del servizio.

Allo stesso modo, al fine di rendere applicabili le Linee Guida proposte, le stesse si mantengono su un livello generale di indirizzo, senza assumere alcun carattere di obbligatorietà e senza entrare nel dettaglio delle misure o degli elementi, che restano oggetto di esclusiva e autonoma competenza della regione o dell'ente locale in fase di contrattazione con le aziende.

[1] Ai fini del monitoraggio della qualità e dell'efficienza dei servizi pubblici locali oggetto del presente documento, le carte di servizio e le carte della qualità dei servizi sono considerate equipollenti a prescindere dal relativo e distinto quadro normativo di riferimento.

Pertanto le Linee Guida intendono offrire un modello "a geometria variabile", ossia uno schema all'interno del quale le singole regioni ed i singoli enti locali avranno la possibilità di individuare quali parti si adattino alle specificità normative, territoriali e dei singoli contratti di servizio (ad es. bacini territoriali in cui vige l'integrazione tariffaria). In tale attività di adattamento ai singoli servizi, alle innovazioni man mano intervenute o in corso in materia ed alle specificità territoriali, particolare cura dagli enti competenti dovrà essere dedicata ad evitare di introdurre inutili duplicazioni di adempimenti e di controlli, prevedendo invece il pieno utilizzo delle informazioni già disponibili e la valorizzazione delle attività e degli adempimenti già predisposti anche ad altri fini.

Tale approccio è insito nella struttura stessa del documento, che si compone di due parti:

a) una parte generale contenente i principi e le regole di indirizzo per la elaborazione dei contratti e delle carte di servizio;
b) una parte operativa, consistente in 3 schede tecniche tipo:
   1. un modello di protocollo tra comune o azienda e associazione dei consumatori contenente termini e modalità di collaborazione con le associazioni dei consumatori per un corretto ed efficace monitoraggio (**all. 1**);
   2. una serie ipotesi di riferimento ed esemplificative da utilizzare liberamente, nel rispetto dei vincoli di legge vigenti ed evitando comunque sovrapposizioni e inutili duplicazioni con l'eventuale regolazione già applicabile, per l'elaborazione di indicatori per la rilevazione dei livelli di qualità dei servizi (**all. 2**);
   3. un modello di protocollo di conciliazione contenente gli strumenti atti a dare certezza sugli adempimenti previsti nelle carte di servizio, quali la garanzia all'indennizzo in caso di disservizi (**all. 3**).

I predetti strumenti intendono rappresentare delle *utilities* non obbligatorie, ma di supporto e direttamente fruibili dalle regioni e dagli enti locali, per agevolarne il compito di applicazione del comma 461 dell'art. 2 della finanziaria 2008, nonché per favorire la comparabilità intra e infra regionale.

Ambito di applicazione

I principi e le regole di indirizzo di cui al presente documento, ferma restando la prevalenza di eventuali specifiche norme contenute in regolamenti dell'Unione europea ed in disposizioni legislative nazionali e nei relativi provvedimenti di attuazione (in particolare nei pertinenti decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri di cui all'abrogato articolo 2 del decreto-legge 12 maggio

1995, n. 163, convertito con modificazioni dalla legge 11 luglio 1995, n. 273, quando non siano stati già superati da apposite delibere delle competenti autorità di regolazione ai sensi dell'articolo11, comma 4, del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, o da provvedimenti adottati ai sensi del comma 2 del medesimo articolo 11, come modificato dall'articolo 28, comma 1, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150), si applicano nella fase di affidamento del servizio o di rinnovo dei contratti di servizio. Pertanto si applicano solo ai servizi che ancora devono essere affidati o ai contratti che devono essere rinnovati e non ai contratti in corso (nonostante molti adempimenti fossero già previsti dall'art. 2, comma 461, della finanziaria 2008).

I servizi pubblici locali oggetto di tale applicazione sono suddivisi in:

1) **servizi disciplinati da un'Autorità indipendente,** quali l'AEEG, in particolare per il servizio idrico integrato, per i quali l'applicazione delle linee guida è comunque del tutto residuale rispetto alle disposizioni regolatorie già adottate o in corso di adozione da parte di tale autorità indipendente competente, disposizioni che in ogni caso prevalgono sulle linee guida stesse;

2) **servizi per il quali l'Autorità è "*in fieri*",** quale l'Autorità dei Trasporti e delle Infrastrutture, anche per il trasporto ferroviario, regionale e urbano, per i quali l'applicazione delle linee guida è comunque del tutto recessiva rispetto alle disposizioni regolatorie che saranno adottate da parte di tale autorità indipendente competente, disposizioni che in ogni caso prevalgono sulle linee guida stesse;

3) **servizi che non dipendono da alcuna Autorità indipendente,** ma la cui gestione è talvolta in capo alle singole Autorità d'ambito, quali i rifiuti, e altri servizi (cimiteriali, farmacie comunali, parcheggi, illuminazione pubblica, servizi sociali, asili nido, mense scolastiche) e, in generale, eventuali altri servizi pubblici locali di rilevanza economica. ~~di cui all'art. 4 della L. n. 138 /2011.~~

Principi Generali

- partecipazione degli *stakeholders*: sono garantite e agevolate forme di partecipazione degli stakeholders, a partire dalla costituzione di Comitati a livello regionale, con la partecipazione di rappresentanti dei CRCU[2] (che prevedono la partecipazione delle associazioni dei consumatori), delle ANCI regionali, delle Camere di Commercio e delle

[2] A tal proposito sul sito web www.tuttoconsumatori.org del Consiglio Nazionale dei consumatori e degli utenti sarà pubblicato e periodicamente aggiornato con la collaborazione delle regioni un "Elenco CRCU" attraverso il quale sarà possibile verificare quali sono le Regioni dotate di un CRCU e quelle che devono ancora costituirlo.

Province o altre forme alternative per le Regioni che non abbiano ancora istituito il CRCU o con il CRCU non attivo;

- certezza ed efficacia del processo di partecipazione: è assicurata la consultazione preventiva degli *stakeholders*, anche al fine di selezionare gli elementi migliorativi rispetto alle linee guida, almeno sei mesi prima dell'affidamento del servizio e/o della predisposizione del bando di gara, al fine di valutare gli aspetti quantitativi e qualitativi del servizio e gli oneri per le attività di monitoraggio sul rispetto degli *standards*;
- trasparenza, circolarità e terzietà del monitoraggio della qualità dei servizi: al fine di garantire la trasparenza, la circolarità e la terzietà dei dati rilevati e diffusi nel processo di monitoraggio della qualità dei SSPPLL, le aziende dovranno presentare con cadenza almeno annuale i dati ai Comuni che, a loro volta, li metteranno in consultazione ai Comitati di cui sopra, ovvero ai CRCU e alle associazioni dei consumatori, ai sensi dell'art. 2, comma 461, le quali, ai fini della confrontabilità, svolgeranno con metodologie identiche analoghi monitoraggi sul rispetto degli *standard*, che saranno poi consegnati ai Comuni appaltanti;
- economicità e sostenibilità del sistema di monitoraggio e di partecipazione degli *stakeholdres*: è garantita l'applicazione della lettera f) di cui al comma 461 dell'art. 2 della Finanziaria 2008 anche mediante l'istituzione di appositi fondi a livello istituzionale, la cui gestione sarà regolata da accordi sottoscritti tra le istituzioni aderenti e le associazioni dei consumatori riconosciute a livello nazionale e/o regionale.

Linee di indirizzo sui contenuti minimi dei contratti di servizio e delle carte della qualità dei servizi.

Operativamente, si propongono i seguenti elementi minimi da inserire nei contratti e nelle carte di servizio, per garantire una corretta attuazione di quanto previsto dall'art. 2, comma 461, della finanziaria 2008 e nel rispetto dei principi generali sopra esposti:

a) inserimento chiaro nei contratti di servizio:

- ✓ di quanto stabilito dalle lettere b), c), d), e) ed f), del citato comma 461 dell'art. 2 della legge finanziaria 2008, che non va intesa come una norma che prevede la concertazione, ma la partecipazione;
- ✓ in particolare di quanto stabilito dalla lettera f) del comma 461 dell'art. 2 della legge finanziaria 2008, relativa all'obbligo di finanziamento a carico dei soggetti gestori, senza ulteriori costi a carico degli utenti di detti servizi, valutando la possibilità di prevedere in connessione a tale ambito anche le risorse necessarie per una sorta di rimborso spese per attività delle associazioni dei consumatori di assistenza nelle eventuali procedure di conciliazione connesse e per eventuali altre attività che vedano le associazioni coinvolte in modo proattivo in attività di miglioramento dei servizi pubblici locali interessati (ad esempio, campagne di incentivo all'uso del mezzo pubblico e *best practice* ambientali, di antievasione, contro le azioni di vandalismo, per la promozione dell'uso razionale delle risorse energetiche ed idriche, ecc.);

b) individuazione di forme di gestione della partecipazione delle associazioni dei consumatori:

- ✓ in caso di presenza di norma regionale (come, ad esempio, nel caso della Liguria), si propone l'istituzione di un tavolo con le ANCI regionali per prevedere un apposito regolamento;
- ✓ in mancanza di legge regionale, e quindi di opzione per la sottoscrizione di un protocollo di intesa con le associazioni dei consumatori, si propone di prevedere l'istituzione di un tavolo di lavoro per la gestione dello stesso, che veda la presenza delle ANCI regionali;
- ✓ per i Comuni, si propone un protocollo che, elaborato secondo i suddetti principi generali, sia sottoscritto tra comune e associazione dei consumatori e/o azienda e associazioni stesse, a seconda che trattasi di servizio erogato direttamente dal comune o indirettamente. Si propone uno schema tipo di protocollo tra Comuni e associazioni (**allegato 1**), che prevede un ruolo "diretto" delle associazioni;

c) Standard minimi di qualità e obiettivi di miglioramento:

- ✓ indicazione, per ogni singolo aspetto e per ogni singolo servizio pubblico, della definizione, del monitoraggio e del miglioramento degli *standard* minimi di qualità e definizione, salvo i casi in cui tale competenza sia riservata all'eventuale Autorità di regolazione, delle componenti dei prezzi e delle tariffe e della loro dinamica;

- ✓ elaborazione annuale dei margini di miglioramento (o di eventuali servizi accessori), sulla base di quanto risultante dagli indicatori di partenza ed in relazione al contesto economico e sociale di riferimento;

d) *copertura dei costi dei servizi*

Nei settori dove è presente un'Autorità di regolazione o un'Autorità d'ambito la tariffa è prevalentemente stabilita dalla prima, ovvero da quest'ultima sulla base dei criteri e della metodologia definiti dalla prima, ovvero, sulla base di tali criteri, è approvata dall'Autorità di regolazione competente sulla base delle proposte predisposte dalle autorità d'ambito.

Laddove, invece, non sia prevista alcuna Autorità di regolazione si propone, almeno per i servizi di natura industriale, il sistema di *price cap*, con un meccanismo di dinamica tariffaria incentivante l'efficienza, che possa riconoscere elementi premiali in corrispondenza di miglioramenti qualitativi o quantitativi del servizio rispetto agli standard previsti. Per il settore del trasporto pubblico locale (TPL), ad esempio, fatte salve le future determinazioni della competente autorità di regolazione, per le aziende che dimostrino di offrire un servizio migliore rispetto agli *standard* di qualità minimi previsti dalle Carte dei Servizi potrebbero essere previste dinamiche tariffarie migliorative (considerando che i costi dei servizi sono coperti al 35% dalla tariffa ed al 65% dal contributo pubblico, per cui il guadagno dell'azienda deriva dall'efficientamento aziendale).

Anche per gli eventuali trasferimenti a copertura degli oneri di servizio pubblico si propone di fare ricorso a meccanismi di aggiornamento incentivanti l'efficienza e premianti la qualità.

e) Sistema di Monitoraggio

Al fine di un efficiente ed efficace sistema di monitoraggio si indicano tre principi generali:

a) cadenza almeno semestrale;

b) coinvolgimento delle associazioni a monte ed a valle del processo;

c) applicabilità a tutti i contratti in fase di rinnovo.

A tal proposito si propone a modello l'allegata scheda tecnica elaborata in base alle normative di riferimento ed alle *best practices* per ogni settore dei SSPPLL (**allegato 2**); in particolare si propone un blocco di indicatori generali utili alla valutazione ed al monitoraggio dei SSPPLL a prescindere dalle specificità settoriali e, mediando tra rispetto dell'autonomia regionale ed esigenza di ottenere uno strumento che consenta di addivenire ad un grado di omogeneità sostenibile per tutte le regioni, un blocco di indicatori di settore con grado di dettaglio "medio",

tale da rendere le stesse linee guida non censurabili, ma, allo stesso tempo, utili al raggiungimento dello scopo di spingere ad un miglioramento dei SSPPLL e, soprattutto, ad una maggiore e più proficua partecipazione delle associazioni dei consumatori sin dalle prime fasi del processo.

f) *Sistema di Risoluzione delle Controversie e Indennizzi Automatici*

Si propone di realizzare un sistema snello, celere e minimamente oneroso di risoluzione non giurisdizionale delle controversie fra gestori e utenti nel rispetto dei seguenti elementi minimi, da prevedere nelle carte dei servizi:

- garanzia di universalità del diritto all'indennizzo;
- margine sullo *standard* minimo, oltre il quale scatta l'indennizzo automatico;
- modalità di richiesta;
- modalità di erogazione:
  - procedure;
  - soggetto erogatore;
  - tempi;
- misura dell'indennizzo;
- modalità di risoluzione delle controversie, in merito al quale si rimanda al modello di protocollo tipo allegato (**allegato 3**).

Si propone, inoltre, di consentire l'accesso alla suddetta procedura ad artigiani e piccoli esercenti, oltre che, ovviamente, ai consumatori in senso stretto.

g) *Copertura delle spese*

Si propone di prevedere esplicitamente le modalità di finanziamento a carico dei gestori delle attività di consultazione, verifica e monitoraggio e, in tale ambito, anche il supporto finanziario alle associazioni dei consumatori per le spese di partecipazione a tali attività, riprendendo la questione relativa alla lettera f) comma 461 dell'art. 2 della Finanziaria 2008.

In via indicativa, le opzioni possibili che si suggeriscono sono tre:

- fondo presso le sezioni regionali dell'ANCI;
- fondo presso ciascuna azienda;
- fondo presso il Comune alimentato *pro quota* da tutte le aziende.

Nonostante un fondo presso l'ANCI teoricamente consentirebbe una più attenta attività di monitoraggio e di coordinamento, la proposta generale che appare maggiormente realizzabile è la costituzione di un fondo dedicato comunale nel quale versare, da parte delle aziende erogatrici, un importo adeguato in base al valore dell'appalto. Il mancato versamento da parte dell'azienda sarà in tal caso previsto come inadempienza al contratto di servizio.

Non si esclude la possibilità di individuare altre forme già previste o proposte dalle singole autorità locali in accordo con le specificità territoriali.

ALLEGATO A

Documento conclusivo della XII Sessione Programmatica CNCU - Regioni Milano 24/25 gennaio 2012

Al termine dei lavori della XII Sessione Programmatica svoltasi presso la regione Lombardia il 24 e 25 gennaio 2012, il Ministero dello sviluppo economico, le associazioni dei consumatori e le Regioni concordano sulla necessità di attivare un processo di lavoro comune finalizzato ad un ampio e risolutivo rilancio della partecipazione civica.

I partecipanti alla Sessione Programmatica concordano che le regole di riferimento per realizzare correttamente e compiutamente la partecipazione civica nell'erogazione dei servizi pubblici sono quelle tracciate dall'art. 2, comma 461, della Legge 24 dicembre 2007, n. 244 (Legge Finanziaria 2008) e ritengono opportuno richiamare tali disposizioni nelle norme successive in materia.

Tale azione è caratterizzata da una più incisiva partecipazione delle rappresentanze dei consumatori riconosciute a livello nazionale e regionale, che si concretizzi fin dalla programmazione per proseguire nel corso della gestione dei servizi, al fine di:

- Partecipare insieme alle amministrazioni per meglio rilevare le effettive esigenze da soddisfare nella gestione dei servizi;
- attraverso le attività di monitoraggio, di informazione da e verso gli utenti indicare possibili vie di miglioramento dei servizi;
- promuovere la risoluzione delle controversie tra gestori e utenti con protocolli di conciliazione paritetica.

In questo contesto gli organismi rappresentativi degli interessi dei cittadini consumatori ed utenti, formati da associazioni riconosciute a livello nazionale e

regionale, che si auspica vengano costituiti presso tutte le regioni, assumono un ruolo determinante e costituiscono un luogo privilegiato di confronto e collaborazione.

Concordano che spetti al governo ed alle regioni, nel rispetto delle reciproche competenze, un ruolo di indirizzo, promozione e stimolo affinché gli enti locali operanti sul territorio si ispirino, nella gestione dei servizi offerti, alle medesime norme di riferimento.

Per lo svolgimento di tale ruolo le associazioni dei consumatori si impegnano ad elaborare con il governo e le regioni "Linee guida per l'approvazione delle carte dei servizi" da offrire alle pubbliche amministrazioni ed alle aziende erogatrici, formulate anche in considerazione delle diverse specificità dei territori e delle diverse esigenze delle popolazioni. Tali documenti si sostanziano, in linea di massima:

1. nella definizione dei tempi e dei modi delle relazioni tra le amministrazioni e le rappresentanze dei portatori di interessi coinvolti;
2. nella definizione, nel monitoraggio e nel miglioramento degli standard di qualità nonché dei loro indicatori;
3. nella definizione delle componenti dei prezzi, delle tariffe e della loro dinamica e correlazione con gli standard di qualità;
4. nella conferma di un sistema snello, celere, gratuito o poco oneroso di risoluzione stragiudiziale delle controversie fra gestori e utenti;
5. nella fissazione di indennizzi automatici per la violazione degli standard;
6. nella garanzia che già nella programmazione della spesa per i servizi pubblici, nei capitolati di gara e nei contratti di servizio sia assicurata la copertura degli oneri connessi alle attività di cui alle lettere b), c) e d) dell'art.2 c. 461, della Legge 24 dicembre 2007, n. 244 (Legge Finanziaria 2008);
7. nella definizione di un piano di monitoraggio relativo all'effettiva attuazione dell'art.2 c. 461, della Legge 24 dicembre 2007, n. 244 (Legge Finanziaria 2008)

Milano 25 gennaio 2012

LA GIUNTA COMUNALE

Premesso che

- l'amministrazione comunale riconosce il ruolo crescente dell'associazionismo consumeristico nella rappresentanza degli interessi e dei diritti dei cittadini consumatori e utenti;
- la legge n. 244/2007, finanziaria 2008, in attuazione del principio di sussidiarietà, ha disciplinato con l'art.2, comma 461, una essenziale procedura di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici per garantire in concreto la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni;

Considerato che

- è obiettivo del Comune X (d'ora in avanti X) conseguire la maggiore efficacia ed efficienza nei servizi pubblici locali e nelle attività proprie, rendendo gli stessi più accessibili, efficaci e tempestivi;
- è altresì obiettivo consolidato tutelare gli interessi dei cittadini utenti e dei consumatori sostenendo le istanze del consumo consapevole e sostenibile garantendo il ruolo indipendente dell'associazionismo consumeristico;
- si ritiene opportuno prevedere forme di decentramento dei servizi e delle informazioni lavorando al fine di creare una rete sinergica tra i diversi soggetti pubblici e privati;
- l'Amministrazione comunale intende procedere alla costituzione di un Tavolo di confronto permanente sulle linee di indirizzo di pertinenza delle Associazioni che tutelano i cittadini consumatori/utenti, coordinato dall'Assessorato Y ***(indicare l'assessorato che coordinerà tale attività);***
- il Tavolo di confronto vedrà la partecipazione delle associazioni dei consumatori riconosciute dalla normativa nazionale e regionale;

Preso atto

- che il Protocollo d'Intesa tra il Comune X e le Associazioni dei consumatori sopra definite, adottato con .... ***(indicare l'atto amministrativo di adozione del presente Accordo)*** intende rafforzare il lavoro di sinergia tra l'amministrazione e le associazioni dei consumatori;

- che il Protocollo di Intesa che si allega al presente atto risponde pienamente ai principi di autonomia e rappresentanza delle parti che lo sottoscrivono, ed in particolare al ruolo di indirizzo politico

dell'assessorato Y ed a quello di tutela dei diritti e rappresentanza dei cittadini svolto dalle Associazioni dei Consumatori;
- che il Protocollo stesso avrà valore sino al... ;
- che le attività previste nel Protocollo che coinvolgono le società partecipate dei Comune X o comunque titolari di un contratto di servizio con il Comune X, saranno svolte in condivisione e con la partecipazione della... ***(indicare l'autorità che si occuperà di tale attività);***

RILEVATA

- la necessità di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile a! fine di provvedere in tempi brevi alla sottoscrizione del Protocollo d'Intesa e, quindi all'avvio delle attività all'interno descritte;

VISTI

- gli arti. 48 e 49 e 134 comma 4 del D.Lgs n. 267 dei 18 agosto 2000;
- l'art. 2, comma 461 della Legge n. 244/2007;
- il D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206, Codice del Consumo;
- il Decreto legge n. 1/2012;
- la L.R. ***(indicare la legge regionale che riconosce le associazioni dei consumatori)***;
- l'art. ... dello Statuto Comunale;
- il parere di regolarità tecnica espresso dal... allegato alla presente deliberazione quale parte integrante;
- il parere di legittimità espresso dal Segretario Generale, allegato alla presente deliberazione quale parte integrante;

DELIBERA

1. di approvare lo schema di Protocollo d'Intesa, che si allega al presente atto per farne parte integrante e sostanziale;
2. di prendere atto che alla sottoscrizione del Protocollo d'Intesa provvederà il ...e ad ogni atto necessario e conseguente provvederanno i dirigenti competenti.

Parte integrante della delibera pagine n. ...

PROTOCOLLO D'INTESA TRA
COMUNE DI X E
ASSOCIAZIONI A TUTELA DEI CONSUMATORI

In data ... il Comune X, rappresentato da ... e le Associazioni rappresentanti i consumatori e riconosciute dalla normativa nazionale e/o regionale vigente:
Indicare le associazioni

PREMESSO CHE

• la collaborazione tra il Comune X e le Associazioni dei Consumatori formalizzata in un protocollo d'intesa vuole promuovere una virtuosa collaborazione tra pubblica amministrazione, soggetti erogatori, utenti ed associazioni dei consumatori;
• le parti intendono iniziare/proseguire l'attività di dialogo e confronto sulle problematiche consumeriste;

VISTO

• quanto disposto dall'art. 2, comma 461 della legge n. 244 del 24 dicembre 2007 al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni;
• la L.R. ***(indicare la legge regionale che riconosce le associazioni dei consumatori)***;il Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206
•"Codice del consumo";
• l'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229;
•il documento approvato alla conclusione della XII sessione programmatica CNCU-Regioni del 24 e 25 gennaio 2012;
•l'articolo 8 del Decreto-Legge 24 gennaio 2012, n. 1, Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività (Decreto "Cresci Italia");

RICONOSCIUTO

il pieno rispetto dell'autonomia dei ruoli fra gli organi di indirizzo politico e gestionale e la funzione fondamentale di tutela dei diritti e degli interessi degli utenti e di controllo sociale dei servizi, svolto dalle Associazione dei Consumatori;

CONVENUTO CHE

- viene istituito un Tavolo di confronto sulle linee di indirizzo strategico, relativamente ai temi di interesse dei cittadini consumatori e utenti, coordinato dall'Assessorato Y, per quanto attiene ai temi relativi al consumerismo ed esplicitati attraverso l'insieme di disposizioni dell'ordinamento italiano e comunitario, volte a difendere i diritti e gli interessi del cittadino, inteso come fruitore di beni materiali e di servizi rispetto al segmento attività produttive, presenti sul territorio ed avvalendosi del supporto tecnico del servizio Customer Care (ove esistente) del Comune di X, per quanto attiene la definizione, il monitoraggio degli indicatori e standard di qualità esplicitati nelle carte dei servizi, il monitoraggio della soddisfazione dei cittadini mediante gestione reclami e monitoraggio azioni correttive da essi derivate e realizzazione di indagini di customer satisfaction, svolte direttamente dal Comune di X, in rapporto ai servizi erogati direttamente dall'Ente, secondo procedura certificata ISO 9001/2008 (eventuale), nonché del medesimo supporto in fase di definizione di standard di servizio ed attività di survey rispetto ai servizi erogati dalle Società partecipate;
- al Tavolo partecipano le sopra citate Associazioni di Consumatori;
- impegno fondamentale del Tavolo sarà destinato alla piena concreta ed effettiva attuazione delle previsioni contenute nell'art. 2, comma 461, della legge n. 244 del 24 dicembre 2007

Tutto ciò premesso

IL COMUNE X SI IMPEGNA

1. a riconoscere il *Tavolo permanente,* istituito ai sensi del presente protocollo, quale luogo deputato alla determinazione ed all'organizzazione delle attività derivanti dall' art. 2, comma 461, della legge n. 244 del 24 dicembre 2007, ivi compresa la determinazione delle linee guida come indicato nel documento approvato alla conclusione della XII sessione programmatica CNCU-Regioni del 24 e 25 gennaio 2012;

2. ad attuare, di conseguenza, le seguenti procedure:

   2a prevedere all'interno dei *Servizi*, gestiti sia direttamente che attraverso specifici contratti di servizio, l'obbligo di rinnovo e/o revisione annuale della «Carta della qualità dei servizi».

   I contenuti della Carta devono essere redatti condividendo i contenuti e gli standard indicati con le Associazioni dei Consumatori, d'intesa con le quali dovrà essere data la maggiore pubblicizzazione possibile.

   La Carta dovrà comunque contenere:

   - gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio,
   - le modalità di accesso alle informazioni garantite,

- le modalità per proporre reclamo,
- le modalità per adire le vie conciliative e giudiziarie,
- le modalità dettagliate di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza;

2.b la consultazione obbligatoria delle associazioni di consumatori attraverso il Tavolo permanente, in sede di stipula, ovvero integrazioni, di tutti i contratti di servizio con le aziende che erogano servizi pubblici;

2.c gli adempimenti descritti ai punti c) e d) dell' art. 2, comma 461 della legge n. 244 del 24 dicembre 2007, vale a dire: *"previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito"* e *"previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori";*

2.d riconoscimento al Tavolo permanente dell'organizzazione delle sessioni annuali di verifica di cui alla lettera e) dell'art. 2, comma 461 della legge n. 244/2007;

3. previsione in tutti i contratti di servizio di una apposita disposizione per il finanziamento di un sistema di monitoraggio, attuato attraverso le AACC, previsto dalla lettera c) e d) dell'art. 2, comma 461 legge 244/2007, sul rispetto e l'adeguatezza dei parametri fissati nel contratto di servizio, così come stabilito nella lettera f) del sopra citato art. 2;

IL COMUNE X SI IMPEGNA ALTRESÌ'

1. ad includere le Associazioni dei Consumatori, con un rappresentante da esse scelto, anche eventualmente a rotazione, nella composizione dei costituendo Tavolo per il Patto per lo Sviluppo (eventuale);
2. a facilitare la disponibilità per le Associazioni della documentazione relativa ai contratti di servizio;
3. ad Indicare l'assessorato Y..., quale coordinatore del Tavolo delle Associazioni ed unico Referente per tutte le esigenze di relazione che le stesse dovessero manifestare nei confronti dei diversi settori (Assessorati e Direzioni) del Comune X, nonché responsabile della Segreteria tecnica.

LE ASSOCIAZIONI SI IMPEGNANO

1. a contribuire alla realizzazione di vademecum dedicati ai consumatori in rapporto ad attività gestite da settori/servizi dell'ente (annonaria, Polizia Locale, attività produttive): guida ai saldi, antisofisticazione, antitruffa;
2. ad informare il Comune X sulla realizzazione/promozione di iniziative gestite ovvero coordinate dalle Associazioni su acquisti consapevoli (KM 0) e della informazione sulle filiere, sulla segnalazione di mercati contadini ecc., per la pubblicizzazione sul portale;
3. alla diffusione nei rispettivi siti di informazioni sulle iniziative piomosse dall'ente di particolare interesse pubblico, ad esempio: piano anticaldo, negozi aperti in estate...;
4. a pubblicizzare sul proprio sito indirizzi e procedure di reclamo o segnalazione (gestite dall'ente) in caso di...mense, valigie perse..., ritardo mezzi...;
5. a diffondere Carte dei Servizi condivise;
6. a contribuire alla somministrazione/distribuzione di indagini di CS promosse dell'ente quando condivise con le associazioni stesse.

LE PARTI ALTRESÌ SI IMPEGNANO

1. alla consultazione e condivisione sui più diversi aspetti che riguardano la gestione e io sviluppo delle politiche di tutela del consumatore;
2. a strutturare e garantire attività di comunicazione ed informazione all'utenza anche in merito ai lavori del tavolo;
3. ad individuare e strutturare procedure comuni che consentano la soluzione di particolari problematiche, quali quelle relative al contenzioso, prevedendo strumenti volti a privilegiare le vie conciliative;
4. ad esaminare i casi che hanno per oggetto segnalazioni di disservizio sia in vista della più rapida soluzione sia per proporre iniziative ed interventi di miglioramento dei servizi.

***

Il Tavolo permanente può organizzarsi in gruppi di lavoro che assumano il compito di approfondire ulteriori temi, elaborare proposte e realizzare progetti individuando apposite forme di finanziamento.

***

Il tavolo sarà presieduto dall'Assessorato Y.
I lavori del tavolo saranno oggetto di relazione annuale pubblica da realizzare ogni anno entro il ... in relazione all'attività svolta nell'anno solare precedente.
II presente protocollo ha valore sino al ...

ALLEGATO 2

SCHEDE TECNICHE: PROPOSTA INDICATORI DI MISURAZIONE DEGLI STANDARD MINIMI DI QUALITÀ DEI SSPPLL

Premessa

Di seguito un blocco di indicatori generali che possano valere per tutti i SSPPLL, dall'illuminazione stradale ai trasporti e un secondo blocco di indicatori specifici per settore.

Si premette che la presente scheda tecnica relativa al monitoraggio della qualità dei SSPPLL non fa alcun riferimento quantitativo ai "livelli" di servizio, bensì alla tipologia di "indicatori" da utilizzare ai fini del monitoraggio e, eventualmente, ai fini dell'individuazione delle soglie minime dei livelli di servizio, nel pieno rispetto dell' esclusiva e autonoma competenza della Regione o Ente locale nella contrattazione con le aziende e fatta salva la prevalente competenza delle autorità di regolazione di settore.

Inoltre tutti gli indicatori proposti sono indicatori di base, ovvero indicatori atti a rilevare il servizio secondo uno standard minimo di qualità cui ogni Regione o ente locale può attingere, integrando secondo le specifiche esigenze territoriali e/o secondo le specifiche clausole migliorative negoziate nei contratti di servizio, evitando comunque di richiedere o rilevare informazioni già disponibili, specificando le informazioni da fornirsi da parte del soggetto gestore e quelle di competenza dell'ente locale, distinguendo fra quelle di maggiore e diretto interesse degli utilizzatori del servizio e quelle di interesse generale della collettività locale.

INDICATORI GENERALI

(indicatori comuni da utilizzare solo ove pertinenti e con le opportune precisazioni e gli opportuni chiarimenti in riferimento ai singoli settori, tenendo anche conto di evitare duplicazioni con i piani economici finanziari eventualmente approvati annualmente dai comuni in sede di definizione tariffaria)

a) tutela dell'ambiente

- presenza di attività di prevenzione, sensibilizzazione e incentivo alla tutela ambientale di tipo normativo [si] [no] , quale: [ ]
- presenza di attività di prevenzione, sensibilizzazione e incentivazione alla tutela ambientale di tipo fiscale [si] [no] , quale: [ ]

b) comunicazione, informazione e customer satisfaction

	TRASPORTI	**RIFIUTI IGIENE E DECORO URBANO**	**MENSE**	**ASILI NIDO**	**ILLUMINA - ZIONE**	**FARMACIE COMUNALI**	**SERV. IDRICO INTEGRATO**	**PARCHEGGI**	**SERV. CIMITERIALI**
sito web	si no	si no	si no	si no	si no	si no	si no	si no	si no
Brochure	si no	si no	si no	si no	si no	si no	si no	si no	si no
info in bolletta/avvisi	si no	si no	si no	si no	si no	si no	si no	si no	si no
Bacheche/cartellonistica in loco	si no	si no	si no	si no	si no	si no	si no	si no	si no
attività e sistemi di rilevazione di *customer satisfaction*	si no	si no	si no	si no	si no	si no	si no	si no	si no
frequenza attività e sistemi rilevazione *customer satisfaction* (n. per anno)									
coinvolgimento delle associazioni dei consumatori nelle rilevazioni	si no	si no	si no	si no	si no	si no	si no	si no	si no
Livello medio di soddisfazione (qualitativa e quantitativa) rilevata (allegare relazione)									
n. reclami annui / n. utenze									
efficienza del sistema di risoluzione delle controversie : numero reclami risolti/ n. reclami presentati									
classificazione, gestione e numero annuo dei reclami (relazione allegata)									
esistenza di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie	si no	si no	si no	si no	si no	si no	si no	si no	si no
coinvolgimento delle associazioni dei consumatori nelle procedure extragiudiziarie	si no	si no	si no	si no	si no	si no	si no	si no	si no

c) dinamica dei prezzi ed efficienza economica

	TRASPORTI	RIFIUTI IGIENE E DECORO URBANO	MENSE	ASILI NIDO	ILLUMINA - ZIONE	FARMACIE COMUNALI	SERV. IDRICO INTEGRATO	PARCHEGGI	SERV. CIMITERIALI
investimenti realizzati e completati/investimenti programmati									
tariffa media per l'utente e/o famiglia, (specifica per fascia economica)									
introiti da utenti per unità di servizio /costi totali (NB: indicare tariffe integrate)									
livello di contribuzioni pubbliche /costi totali (%)									
Presenza sistema di integrazione tariffaria (NB: specificare composizione tariffe integrate: intermodalità e altri servizi)	si no	si no	si no	si no	si no	si no	si no	si no	si no
n. affidamenti in appalto a massimo ribasso/n. affidamenti totali anno; valore tot. affidamenti in appalto a massimo ribasso/affidamenti totali anno									
n. affidamenti in appalto a offerta economicamente più vantaggiosa/n. affidamenti totali anno; valore tot. affidamenti per offerta economicamente più vantaggiosa/valore tot. affidamenti									
n. affidamenti diretti/n. affidamenti totali anno; valore tot. affidamenti diretti/valore totale									
presenza di agevolazioni per le famiglie (se si, quali)	si no	si no	si no	si no	si no	si no	si no	si no	si no

INDICATORI DI SETTORE

(per il settore del trasporto pubblico locale, in particolare, pur riportando gli indicatori seguenti come contributo di riflessione, si sottolinea l'esigenza di evitare di anticipare, ove non necessario, le relative prescrizioni che potranno essere organicamente fornite dall'Autorità recentemente costituita e che naturalmente prevarranno su quelle eventualmente individuate autonomamente dall'ente che concede il servizio o rinnova il contratto, e di non duplicare inutilmente monitoraggi e comunicazioni di dati sulla qualità dei servizi già disponibili dalle relative Carte dei servizi)

TRASPORTO FERROVIARIO REGIONALE

Indicatori di contesto:

- dimensione geografica e demografica dei bacini affidati a singole imprese o associazioni di imprese ________________________________;
- km di linea * abitante della Regione________________________________;
- esistenza di biglietto integrato regionale treni – gomma regionale: si no;
- esistenza di biglietto integrato regionale treni – gomma provinciale e urbano: si no;

Indicatori di performance:

a) ***livelli di servizio (fissati dai contratti di servizio e consuntivati):***

a.1 indicatori di offerta:
posti-km offerti/ popolazione residente;
frequenze medie ore di punta;
frequenze medie ore di morbida;

a.2 indicatori di domanda:
passeggeri-km/popolazione residente;
n. abbonamenti mensili acquistati;
n. abbonamenti annuali acquistati;
media n. biglietti di linea regionale singola e a/r acquistati per mese;

b) ***qualità dei servizi di trasporto ferroviario regionale:***

b. 1velocità commerciale media____________;
b. 2regolarità: corse effettuate/corse programmate;
b. 3puntualità complessiva: ritardi >15'/tutti i treni circolanti;
b. 4puntualità dei treni circolanti nelle ora di punta: ritardi >15'/treni in arrivo alla destinazione finale tra le 6.00 e le 9.00 o in partenza dalla stazione di origine tra le 17.00 e le 19.00, dal lunedì al venerdì ;
b. 5affidabilità: numero guasti con discesa passeggeri/10.000 km;
b. 6parco mezzi: età media vetture;
b. 7sicurezza: numero sinistri passivi/ 10.000 km;
b. 8accessibilità disabili: numero mezzi con pianale ribassato e pedana/totale parco;
b. 9informazioni al pubblico: disponibilità orari e linee alle fermate si no
sul sito internet si no e tramite call center si no ;
b. 10 accesso ai punti di vendita del titolo di viaggio (da parametrare su esigenze/caratteristiche del territorio)____________;
b. 11 possibilità di acquisto on line dei titoli di viaggio : si no a bordo : si no ;
b. 12 n.stazioni impresenziate / n. delle stazioni di fermata; di cui con biglietteria elettronica n...;
b. 13 n. di guasti delle biglietterie automatiche/n. tot biglietterie (anno);
b. 14 tempo medio di riparazione delle biglietterie automatiche guaste (in gg. dalla segnalazione).

TRASPORTO EXTRAURBANO SU GOMMA

Indicatori di contesto:

- dimensione geografica e demografica dei bacini affidati a singole imprese o associazioni di imprese___________________________________;
- km di linea * abitante della regione o provincia_____________________________;
- esistenza titolo integrato regionale, provinciale, comunale treni – metro - gomma: [si] [no] (specificare livelli di integrazione);

Indicatori di performance:

a) ***livelli di servizio* (fissati dai contratti di servizio e consuntivati)**:

a.1 indicatori di offerta:
posti-km offerti/ popolazione residente;
vetture km/popolazione residente;
frequenze medie ore di punta;
frequenze medie ore di morbida;

a.2 indicatori di domanda:
passeggeri-km/popolazione residente;
n. abbonamenti mensili acquistati;
n. abbonamenti annuali acquistati;
media n. biglietti di corsa singola o a/r acquistati per mese;

b) ***qualità dei servizi di trasporto regionale o provinciale extraurbano:***

b. 1 velocità commerciale media;
b. 2 regolarità: corse effettuate/corse programmate;
b. 3 puntualità complessiva: ritardi >15'/tutti i mezzi circolanti;
b. 4 puntualità nelle ora di punta: ritardi >15' / mezzi in arrivo alla destinazione finale tra le 6.00 e le 9.00 o in partenza dalla fermata di origine tra le 17.00 e le 19.00, dal lunedì al venerdì);
b. 5 affidabilità: numero guasti con discesa passeggeri/10.000 km;
b. 6 parco mezzi: età media vetture;
b. 7 sicurezza: numero sinistri passivi/ 10.000 km;
b. 8 accessibilità disabili: numero mezzi con pianale ribassato e pedana/totale parco;
b.9 informazioni al pubblico: disponibilità orari e linee alle fermate [si] [no] sul sito internet [si] [no] e tramite call center [si] [no];
b.10 n. punti vendita del titolo di viaggio (da parametrare secondo le esigenze/caratteristiche del territorio);
b.11 possibilità di acquisto on line dei titoli di viaggio : [si] [no] a bordo : [si] [no];
b.12 n. di guasti delle biglietterie automatiche su base annua (se esistenti);
b.13 tempo medio di riparazione delle biglietterie automatiche guaste (in gg. dalla segnalazione).

TRASPORTO URBANO

Indicatori di contesto:

- dimensione geografica e demografica dei bacini affidati a singole imprese o associazioni di imprese____________________________;
- km di linea * abitante nell' area interessata______________________;
- esistenza di biglietto integrato urbano treni - metro-gomma: si no (specificare livelli di integrazione);
- n. mezzi ecologici/parco mezzi;
- Km di corsie preferenziali/Km totali di rete stradale urbana;

Indicatori di performance:

a) ***livelli di servizio*** ***(fissati dai contratti di servizio e consuntivati):***

a.1 indicatori di offerta:
posti-km offerti/ popolazione residente;
vetture km/popolazione residente;
frequenze medie ore di punta;
frequenze medie ore di morbida;

a.2 indicatori di domanda:
passeggeri-km/popolazione residente;
n. abbonamenti mensili acquistati;
n. abbonamenti annuali acquistati;
media n. biglietti di singola corsa acquistati per mese;

b) ***qualità dei servizi di trasporto urbano:***

b. 1 velocità commerciale media;
b. 2 regolarità: corse effettuate/corse programmate;
b. 3 puntualità: % rispetto delle frequenze e degli orari programmati;
b. 4 affidabilità: numero guasti con discesa passeggeri/1000 km;
b. 5 parco mezzi: età media vetture;
b. 6 sicurezza: numero sinistri passivi/ 1000 km;
b. 7 accessibilità disabili: numero mezzi con pianale ribassato e pedana/totale parco;
b. 8 informazioni al pubblico: disponibilità orari e linee alle fermate: si no sul sito internet : si no tramite call center : si no tramite paline elettroniche con gps: si no;
b.9 numero dei punti di vendita del titolo di viaggio (da parametrare secondo le esigenze/caratteristiche del territorio)___________;
b. 10 possibilità di acquisto on line dei titoli di viaggio : si no a bordo : si no ;
b. 11 n. di guasti delle biglietterie automatiche su base annua (se esistenti);
b. 12 tempo medio di riparazione delle biglietterie automatiche guaste (in gg.).

SERVIZIO RIFIUTI URBANI
(E ALTRI EVENTUALI SERVIZI DI IGIENE E DECORO URBANO)

Indicatori di contesto

Numero abitanti serviti
Numero abitanti equivalenti (flussi giornalieri e turistici)
Densità utenza per kmq
Numero utenze domestiche
Numero utenze non domestiche

Eventuali altri indicatori di contesto

- servizi igienici: n. gabinetti pubblici/popolazione residente (utenza media se siti turistici);
- servizi igienici: n. interventi pulizia disinfezione/giorno e settimana;
- cestini rifiuti: n. cestini per superficie di riferimento (comune, provincia, regione), n. cestini per abitante;
- manutenzione edilizia e ambientale: n. interventi/anno;
- manutenzione edilizia e ambientale: n. segnalazioni/anno; n. risposte/segnalazioni annue;
- manutenzione edilizia e ambientale: n. contenziosi/anno; n. risarcimenti/n contenziosi anno;
- manutenzione edilizia e ambientale: spesa per anno;
- frequenza della disinfezione strade distinta per aree omogenee: giorni/settimana;

Indicatori di performance e livelli di servizio

RU: Totale Produzione Rifiuti Urbani in tonnellate annue (e eventuale conseguente calcolo produzione pro capite in kg/ab per anno);

RD: Totale produzione raccolta differenziata in tonnellate annue (e eventuale conseguente calcolo produzione pro capite in kg/ab per anno); per i comuni più grandi può essere utile monitorare anche il dettaglio (imballaggi in vetro, carta, plastica, metalli, legno, organico, raee; ingombranti, tessili, selettiva).

Spazzamento:
Scheda di definizione tecnica del servizio.
Frequenza attività di spazzamento, lavaggio, diserbo (se prevista) distinta per aree omogenee. (giorni/settimana)
Frequenza svuotamento cestini/cestoni

Raccolta :
Scheda di definizione tecnica del servizio.
Numero utenze servite per diverse modalità di raccolta (porta a porta, stradale, ecc.)
Frequenze e continuità di raccolta per le diverse tipologie n. gg di raccolta*settimana.
Numero e orari dei Centri di Raccolta (isole ecologiche).

Trattamento e Smaltimento (se previsti nel perimetro di regolazione/gara)
Quantità di RUR (rifiuto urbano residuo) avviati a trattamento (p.es. tratt. meccanico biologico)
Quantità di RD avviata agli impianti di selezione/trattamento. (p.es. impianti di compostaggio)
Quantità di Rifiuti trattatati avviati a operazioni di smaltimento.

Indicatori economici finanziari.
Nel Piano Economico Finanziario che da quest'anno deve essere approvato da tutti i Comuni: sono riportati tutti i costi del Servizio.
In particolare:
CGIND: costi di gestione rifiuti indifferenziati
CGIND = CSL(costi spazzamento e lavaggio) + CRT (costi raccolta e trasporto) + CTS (costi smaltimento e trattamento).
CGD: costi di gestione raccolta differenziata
CGD = CRD (costi raccolta differenziata per materiale) + CTR (costi di trattamento e riciclo)
Sono anche riportati
CC: costi comuni (CARC costi amministrativi + CGG costi generali + CCD costi comuni)
CK: costi d'uso del capitale

Altri eventuali indicatori specifici di efficienza economica-gestionale, raccolta e trasporto

costo medio in €/tonnellata di raccolta e trasporto indifferenziati;
costo medio in €/tonnellata di raccolta e trasporto differenziati;
incidenza altre tipologie di smaltimento (con termovalorizzatori, trasporto all'estero, ecc...) o altre tipologie di raccolta (speciali, ingombranti) in percentuale di tonnellate annue per tipologia.

SERVIZIO MENSA (rapportati alla normativa regionale)

Indicatori di contesto

- n. mense totali;
- n. mense scolastiche/totale mense; (specificare tipologia altre mense, es. ospizi)
- n. medio utenti * mensa;

Indicatori di performance

a) presenza di menu bio : si no;
b) presenza di menu speciali (ad esempio per celiaci) : si no;
c) n. addetti/scolari: si no;
d) n. reclami annui /scolari;
e) presenza del comitato mense: si no;
g) costo medio per pasto__________________ .

SERVIZIO DI ASILI NIDO (rapportati alla normativa regionale)

Indicatori di contesto

a) n. totale asili da 0-3 anni /popolazione;
b) n. asili convenzionati/n. asili pubblici;
c) n. domande annuali/ posti disponibili;

Indicatori di performance

d) n. addetti/n. bambini;
e) frequenza dei controlli sugli addetti : n.* anno;
f) orario offerto ________________;
g) costo medio per mese (comprensivi anche dei contributi e delle integrazioni alle rette pagati dai comuni per gli utenti di asili nidi privati- convenzionati o sovvenzionati dal settore pubblico).

SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA

a) n. totale punti luce * km strada;
b) nuovi punti luce/ km-strada (rispetto all'anno precedente);
c) densità punti luce in zona centrale : punti luce/ km-strada;
in periferia: punti luce/ km-strada;
d) presenza di servizio gratuito di segnalazione guasti (numero verde) : [si] [no] ;
e) tempi di intervento sui guasti (su segnalazione e per manutenzione ordinaria) entro...h;
f) interventi di risparmio energetico: [si] [no] quale _______________________;
g) presenza di reti intelligenti: [si] [no] ;
h) presenza illuminazione speciale (monumenti, zone a rischio, ecc...): [si] [no] ;
i) iniziative di partecipazione civica per la scelta e/o la valutazione degli arredi urbani: [si] [no].

nb :
il punto c) è eventuale e da definire più compiutamente
il punto i) è il tentativo di tradurre in un indicatore misurabile l'esigenza di monitorare eventuali impianti di illuminazione invasivi, per es. per i centri storici

SERVIZIO DI FARMACIE COMUNALI

a) totale farmacie comunali / totale farmacie;
b) totale farmacie comunali/popolazione;
c) orari di apertura : n gg apertura settimanali;
n. h. apertura giorni feriali;
n. h. apertura giorni festivi e prefestivi;
d) numero di farmacisti /mq di esercizio;
e) sconti medi effettuati su farmaci generici e di fascia C;
f) densità e distribuzione sul territorio: n. farmacie per kmq in zona centrale;
n. farmacie per kmq in periferia;
g) n. parcheggi riservati in prossimità delle farmacie;
h) distanza (m) della prima fermata del trasporto pubblico locale.

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

(per il settore idrico integrato, in particolare, pur riportando gli indicatori seguenti come contributo di riflessione, si sottolinea l'esigenza di attenersi al momento agli indicatori previsti dallo Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato di cui al DPCM 29 aprile 1999, e di evitare di anticipare, ove non necessario, le diverse od ulteriori prescrizioni che potranno essere organicamente fornite dall'Autorità per l'energia elettrica ed il gas)

a) ***fornitura di acqua potabile*** (in gg lavorativi dalla richiesta):

1. tempo tecnico di preventivazione allacciamento nuova fornitura idrica;
2. tempo tecnico di esecuzione allacciamento nuova fornitura idrica*(distinguendo se possibile i casi in cui sia richiesta l'esecuzione preventiva di lavori semplici da quelli in cui sia richiesta l'esecuzione di lavori complessi)*;
3. tempo per la riattivazione della fornitura idrica;
4. tempo per la disattivazione/cessazione della fornitura idrica;

b) ***allacciamento scarichi fognari*** (in gg lavorativi dalla richiesta):

1. tempo tecnico di preventivazione allacciamento;
2. tempo tecnico di esecuzione*(distinguendo se possibile i casi in cui sia richiesta l'esecuzione preventiva di lavori semplici da quelli in cui sia richiesta l'esecuzione di lavori complessi)*;
3. % territorio non servito da scarichi fognari comunali *(da non utilizzare come indicatore, ma solo come eventuale informazione di contesto);*

c) ***accessibilità al servizio***:

1. presenza call center [si] [no], n. verde [si] [no] n. a pagamento, [si] [no] sistemi di front office [si] [no];
2. rispetto degli appuntamenti concordati in % ;
3. fascia di disponibilità in ore al giorno *per gli appuntamenti concordati*;
4. tempi di risposta alle richieste e ai reclami scritti *(da articolare in giorni e percentuali)*

d) ***gestione del rapporto contrattuale con l'utente***:

1. periodicità lettura dei contatori;
2. tempo di rettifica di fatturazione (in gg lavorativi dalla richiesta);
3. tempo massimo verifica funzionalità impianti e contatore (in gg lavorativi dalla richiesta);

e) ***sospensioni programmate***:

1. preavviso (tempo minimo);
2. durata (tempo massimo);
3. media annua delle sospensioni programmate negli ultimi 5 anni *(da non utilizzare come indicatore, ma solo come eventuale informazione di contesto)*;
4. modalità di comunicazione;

f) pubblicazione ed eventuale periodicità di aggiornamento dei dati analitici su:

1. qualità e perdite di rete; si no ogni...mesi;
2. qualità acqua; si no ogni…mesi;
3. controllo sugli scarichi; si no ogni…mesi;
4. individuazione aree omogenee di intervento. si no ogni….mesi;

g) dotazione giornaliera pro-capite minima garantita (L/abitante) *(da non utilizzare come indicatore, ma solo come eventuale informazione di contesto).*

SERVIZIO PARCHEGGI

a) n. posti auto totali;
b) n. posti auto/popolazione con età >18 anni;
c) n. parcheggi a raso;
in struttura;
d) n. parcheggi custoditi/totale parcheggi;
e) n. posti auto gratuiti (strisce bianche) / totale, in zona centro;
f) n. posti auto gratuiti (strisce bianche) / totale, in periferia;

Aree di sosta su strada

a) ***Sicurezza*:**

1. denunce varie: n° denunce-anno;
2. furti e atti vandalici: n° episodi – anno/tot posti auto;

b) ***Funzionalità ed accessibilità*:**

1. posti riservati ai disabili: n° posti riservati/tot posti auto;
2. fuori servizio dei parcometri: n° guasti - anno / tot parcometri;

c) ***Offerta servizi, aspetti relazionali, informazioni, front office*:**

1. fasce orarie attive: h* giorno feriale;
   h* giorno festivo;
2. tariffe orarie: €*h;
3. modalità di pagamento della sosta – tipologie;
4. punti vendita: n° rivendite / tot posti auto;
5. parcometri: n° parcometri / tot posti auto;
6. presenza e visibilità segnaletica specifica degli accessi si no e degli orari si no;
7. centralino telefonico per informazioni si no servizi on line si no prenotazioni si no;
8. n. reclami scritti per anno;
9. tempi medi di risposta ai reclami scritti;

Parcheggi in struttura

a) ***Sicurezza*:**

1. denunce varie: n. denunce anno / tot posti auto;
2. furti e atti vandalici: n. episodi anno / tot posti auto;
3. incidenti: n. episodi anno / posti auto;
4. dispositivi tv a circuito chiuso: n. telecamere/ superficie tot;
5. possibilità di contattare l'operatore : si no orari:.........;
6. frequenza pulizia radicale area parcheggio gg/settimana; n*g;
7. servizi igienici si no;
8. n. cestini rifiuti/ tot posti auto;
9. presenza punti raccolta rifiuti speciali (oli esausti, batterie, altro) si no;

b) ***Accessibilità e funzionalità***

1. guasti sbarre: n. guasti-anno;
2. guasti casse automatiche: n. guasti-anno;
3. posti riservati ai disabili: n. posti riservati / tot posti auto;
4. segnaletica in ingresso libero/occupato e n. posti disponibili in tempo reale si no;
5. n. ascensori e supporti accessibilità disabili;
6. guasti ascensori: n. guasti-anno:

c) ***Offerta servizi, aspetti relazionali, informazioni, front office:***

1. n. casse automatiche/posti auto;
2. presenza operatore e copertura oraria sistema di pagamento tramite operatore…;
3. presenza e visibilità segnaletica specifica degli accessi si no e degli orari si no ;
4. presenza servizi aggiuntivi: - (es. noleggio biciclette).

SERVIZI CIMITERIALI

1. popolazione servita – bacino di utenza (indicare se in consorzio e comuni ricompresi);
2. n. cimiteri;
3. presenza analisi e verifica capienza [si] [no] (aggiornamento ogni....mesi);
4. recuperi concessioni cimiteriali/anno (n. riacquisizione annuo di loculi e ossarini);
5. presenza sistemi di trasparenza nelle concessioni loculi [si] [no] ;
6. dispositivi tv a circuito chiuso [si] [no] - n. telecamere / tot superfice;
7. numero e pubblicazioni delle autorizzazioni per accedere ai cimiteri [si] [no] ;
8. - presenza cartellonistica indicante la presenza di videocamere [si] [no];
9. presenza custode: orari e/o numero delle visite;
10. n. atti vandalici annui;
11. orario di apertura e sua eventuale differenziazione su base stagionale;
12. strutture di accesso ai disabili [si] [no] ;
13. presenza servizi accessori [si] [no] , quali: .... (precisare);
14. presenza cestini [si] [no] , frequenza svuotamento: ......;
15. aree di raccolta rifiuti [si] [no] , frequenza raccolta:............;
16. manutenzione edilizia e aree verdi: n. interventi*anno;
17. punti luce / superficie totale;
18. accesso informazioni [si] [no] , modalità: ....;
19. tempi medi per la predisposizione contratti: ....;
20. presenza tariffari anche on line [si] [no] ;
21. tempi di attesa tumulazione (minimi e max);
22. presenza servizi di cremazione [si] [no] ;
23. presenza sportelli informativi unici per la modulistica [si] [no] ;
24. eventuali altri indicatori e parametri relativi alla tempistica di esecuzione di operazioni cimiteriali di esumazione/estumulazione

Per ogni contratto di servizio devono essere definiti, in sede di stipula e sentite le associazioni dei consumatori, nel rispetto delle eventuali prescrizioni della competente autorità di regolazione, se esistente, gli eventuali indennizzi automatici dovuti all'utenza in relazione alla violazione o al peggioramento di quegli indicatori che, previa attenta valutazione degli aspetti di dettaglio necessari, siano assunti dal soggetto erogatore del servizio quali impegni di qualità nei confronti dell'utenza.
Salve in ogni caso, se applicabili, le prescrizioni delle competenti autorità di regolazione, eventuali adeguamenti tariffari possono essere riconosciuti in relazione al miglioramento di talune performances, individuate a tal fine nei contratti, adottando un sistema incentivante del price cap.

Schema di
Protocollo di Intesa
sulla Conciliazione Paritetica
tra
Comune X / Azienda X
e
Associazioni dei Consumatori

premesso che

- la conciliazione paritetica costituisce un valido strumento per la risoluzione delle controversie e consente la composizione dei reclami e delle controversie, come sostiene la UE, in maniera rapida, efficace, gratuita o poco onerosa per gli utenti, declinando la cultura della mediazione come strumento di partecipazione civica;
- l'Azienda/Comune X (d'ora in avanti X) svolge le proprie attività focalizzandosi sempre più sulle esigenze dei propri utenti, anche attraverso l'offerta di una procedura di conciliazione paritetica su base volontaria;
- le Associazioni dei Consumatori rivestono una crescente importanza a livello nazionale ed europeo nel rappresentare istanze ed esigenze dei consumatori e nel promuoverne e tutelarne i diritti;
- X ha instaurato con le suddette Associazioni un proficuo rapporto di intesa e collaborazione, orientato alla creazione di valore, che si è tradotto nella elaborazione congiunta del presente Protocollo di intesa per la conciliazione paritetica extragiudiziale;
- le Associazioni nazionali dei consumatori firmatarie, presenti nel Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico (e/o le associazioni dei consumatori riconosciute nell'elenco regionale) hanno contribuito su un percorso ultraventennale alla affermazione del modello di conciliazione paritaria che consente alle parti di giocare un ruolo diretto per rendere efficace e rapida la composizione extragiudiziale a vantaggio dell'impresa moderna e della tutela dei diritti dei consumatori;
- le Parti ritengono che la risoluzione conciliativa delle controversie possa contribuire al miglioramento del rapporto tra X e i consumatori, sia attraverso la riduzione dei tempi e dei costi necessari alla soluzione delle contese, sia mediante un'attività congiunta di analisi e monitoraggio, al fine di predisporre iniziative tese a migliorare la qualità del servizio ed a prevenire l'insorgenza di future controversie;
- il Comune X ha invitato tutte le Aziende di cui detiene capitale sociale ad adottare procedure volontarie di conciliazione con i consumatori;

ciò premesso le Parti convengono quanto segue

1. Con il presente protocollo X e le Associazioni dei Consumatori firmatarie rappresentative a livello nazionale (e/o regionale) intendono fissare le linee guida della procedura volontaria di conciliazione paritetica delle controversie che dovessero insorgere tra la società ed i consumatori loro utenti.

2. La procedura di conciliazione definita dal presente Protocollo è coerente con le Raccomandazioni dell'UE n. 1998/257/CE e n. 2001/310/CE e con la normativa nazionale anche più recente con particolare riferimento al decreto Ministeriale n.180 del 18 ottobre 2010.

3. Lo svolgimento della procedura di conciliazione paritetica viene definito nel Regolamento di conciliazione attuativo allegato al presente Protocollo, che disciplina la fase sperimentale, e nei successivi Regolamenti che saranno approvati dalle Parti.

4. Al fine di preservare il diretto rapporto tra X ed i suoi utenti e di migliorare la qualità del servizio e della trasparenza dell'informazione agli stessi, l'avvio della procedura volontaria di conciliazione paritetica si attua dopo che il consumatore e utente ha esperito con esito negativo il tentativo individuale di reclamo scritto.

5. Le Parti si impegnano ad assicurare un'ampia informativa ai consumatori interessati sulla procedura di conciliazione e le modalità per ricorrervi, con l'obiettivo di garantire la massima trasparenza e comprensibilità delle informazioni.

6. La procedura di conciliazione prevista dal presente Protocollo ha natura volontaria. Il consumatore resta pertanto libero in qualsiasi momento di rinunciare al tentativo di conciliazione e di adire l'autorità giudiziaria ordinaria.

7. Se la conciliazione ha esito positivo è redatto un verbale di conciliazione avente efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli artt. 1965 e seguenti del cod. civile.

8. Le Parti concordano di dare alla procedura una gestione pienamente paritaria e di verificare annualmente l'andamento, anche al fine di coordinarla con eventuali iniziative legislative in materia di composizione stragiudiziale delle controversie.

9. I conciliatori devono partecipare a specifiche iniziative formative.

luogo, lì

firme

Disposizioni Generali

1. L' Azienda X (d'ora innanzi indicata come X) e le Associazioni dei consumatori firmatarie del presente accordo (d'ora innanzi indicate come ASSOCIAZIONI) definiscono di comune accordo la procedura di conciliazione, secondo quanto previsto dall'art. 14 del Decreto Legislativo 22 luglio 1999.

2. Alla procedura di conciliazione potranno far ricorso i singoli consumatori, così come definiti dal Codice del Consumo.

3. Il presente Regolamento di Conciliazione, a cui potranno far riferimento esclusivamente i consumatori, così come definiti dal Codice del Consumo, viene redatto seguendo le indicazioni contenute nelle Raccomandazioni della Commissione Europea 30 marzo 1998 e 4 aprile 2001, che enunciano i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo, quali:
a. indipendenza;
b. trasparenza;
c. contradditorio;
d. legalità;
e. libertà;
f. rappresentanza;
g. imparzialità;
h. efficacia;
i. equità.

4. La controversia in sede conciliativa viene decisa secondo equità, ha natura volontaria e gratuita.

Regolamento di conciliazione

Art.1 – Disposizioni generali

Tra le parti viene costituito il Comitato paritario di gestione, che presiede a tutta l'attività prevista e disciplinata dal presente regolamento.
Il Comitato paritario di gestione è composto da un numero pari di rappresentanti della azienda e delle associazioni: il primi di nomina aziendale, i secondi di nomina delle associazioni dei consumatori, secondo un criterio turnario.
Il Comitato Paritario di gestione si avvale della segreteria di conciliazione e della Commissione di Conciliazione.

Art. 2 – Segreteria di conciliazione e Comitato Paritario di Gestione

La Segreteria di conciliazione è concordata nel Comitato Paritario di Gestione, ha il compito di fornire il supporto logistico e organizzativo per le attività disciplinate nel presente regolamento, ha sede presso l'azienda e va intesa come soggetto terzo.
Compito del Comitato Paritario di Gestione è quello di valutare eventuali ricorsi in materia di composizione delle commissioni sotto il profilo della loro indipendenza e di vigilare sull'osservanza dei codici deontologici da parte dei conciliatori.
Il Comitato deve adottare un unico Codice di Condotta.

Art. 3 – Commissione di conciliazione

La Commissione di conciliazione è formata da un rappresentante di X e da un rappresentante di una fra le associazioni dei consumatori riconosciute a livello nazionale (e regionale) designata dall'utente, ovvero, in assenza di sua indicazione, designata secondo un criterio turnario tra i rappresentanti delle associazioni firmatarie del presente Regolamento inseriti in apposito elenco regionale.
Le spese relative al funzionamento della procedura sono da ritenere tra quelle da sostenere in attuazione dell'art. 2, comma 461, lettera F) della L. 24-12-2007, n. 244, con prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso. Con tale prelievo si deve prevedere il rimborso delle spese per il tempo impiegato per la seduta di conciliazione dei componenti la commissione di conciliazione che operano in rappresentanza dei consumatori.
La procedura di conciliazione di cui al presente regolamento è accessibile anche on-line secondo le istruzioni riportate sul sito.

Art. 4 – Accesso alla procedura di conciliazione

L'Utente può avere accesso senza alcun onere alla procedura di conciliazione ogni volta che, presentato un reclamo, abbia ricevuto da parte di X una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero non abbia ricevuto alcuna risposta entro i termini stabiliti nella Carta della Qualità.
La gratuità della procedura non pregiudica la possibilità, da parte delle associazioni, di richiedere, in piena autonomia, una quota d'iscrizione, senza tuttavia condizionare a tale iscrizione la propria assistenza nella presentazione della domanda di conciliazione.
La domanda di Conciliazione deve essere inviata entro n. giorni lavorativi, decorrenti dalla data di ricevimento della risposta al reclamo, ovvero, in caso di mancata risposta entro i termini previsti dalla Carta della Qualità, entro ulteriori n. giorni lavorativi.
Il Cliente ha la facoltà di avviare la procedura di conciliazione presentando domanda tramite una delle associazioni aderenti, alle quali avrà conferito regolare mandato.
In ogni caso alla Commissione di conciliazione partecipa il rappresentante dell'associazione designato dall'utente o, in assenza di indicazione, assegnato con il criterio turnario.

La domanda di Conciliazione deve essere presentata da chi ha presentato reclamo o da un suo delegato.

Art. 5 – Procedimento di conciliazione
La Procedura di Conciliazione s'intende instaurata all'atto in cui alla Segreteria di conciliazione di X, competente per territorio, perviene la domanda di conciliazione. Tale domanda dovrà essere redatta su apposito modulo allegato al presente Regolamento, reperibile presso X (www..........it) o presso le sedi delle associazioni.
A seguito della ricezione della domanda, la Commissione, previa valutazione di ricevibilità secondo le norme contenute nel presente Regolamento, è tenuta ad iniziare il tentativo di conciliazione della controversia entro n ....giorni.
Dopo la presentazione della domanda di conciliazione il componente della Commissione che rappresenta il consumatore ha accesso, nei limiti di legge, alla documentazione relativa al caso prospettato. La documentazione ed i dati dovranno essere trattati come informazioni riservate.
Le riunioni della Commissione di conciliazione non sono pubbliche e le informazioni fornite nel corso delle sedute devono considerarsi riservate.
Nell'esperire il tentativo di conciliazione i componenti della Commissione rappresentano, rispettivamente, X e il consumatore. Al termine del procedimento, acquisito il consenso del cliente sull'ipotesi di conciliazione raggiunta, i componenti della Commissione redigono e sottoscrivono un verbale di conciliazione, che ha efficacia di atto transattivo, che le parti si obbligano ad accettare integralmente. In questo caso la controversia si intende risolta in modo definitivo, con conseguente rinuncia ad ogni relativo diritto e azione. L'accordo è immediatamente vincolante tra le parti dal momento della effettiva conoscenza e le stesse parti riconoscono nel contenuto della conciliazione l'espressione della loro concorde volontà contrattuale.
In caso di esito negativo del tentativo di Conciliazione, i componenti della Commissione ne danno atto sottoscrivendo, alla conclusione del procedimento, un verbale di mancato accordo, che verrà inviato al consumatore.
Il termine per l'esperimento della procedura di conciliazione è fissato in n......giorni dal ricevimento della domanda. Sino a quando non è conclusa la procedura di conciliazione sono sospesi i termini di prescrizione.
Durante l'iter conciliativo sono sospese temporaneamente tutte le azioni esecutive inerenti la contestazione oggetto della controversia.

Art. 6. - I Comitato di Gestione Paritario
Il Comitato di gestione paritario si avvale della Segreteria di conciliazione e della Commissione di conciliazione e cura l'attività di monitoraggio dei procedimenti di conciliazione ai fini della verifica dell'andamento degli stessi e per produrre annualmente un report sui risultati raggiunti

luogo, lì ____________________________

firme

DOMANDA DI CONCILIAZIONE

Il sottoscritto/a
Nome.......................................**Cognome** ....
Nato il................................ **a** ....
Residente in via...**Città**..................**Provincia**........**CAP** ....
Recapito telefonico/e-mail ....

*****

Avendo inoltrato il reclamo in data ....direttamente o tramite un'associazione dei consumatori (allegare il reclamo inoltrato),

❑ **avendo ricevuto da X la risposta allegata, essendo insoddisfatto di tale risposta per le seguenti ragioni:**
....
....
....
....
....
....
......
....
....
ovvero,

❑ **non avendo ricevuto risposta al reclamo allegato dopo *n* giorni dalla sua presentazione, e,in ogni caso,non essendosi rivolto alla magistratura, non avendo conferito incarichi a terzi in relazione all'oggetto del tentativo di conciliazione, chiede l'esperimento del tentativo di conciliazione mediante la procedura contemplata dall'Intesa X/Associazioni dei consumatori, secondo il regolamento allegato e da me accettato, al fine di comporre in via transattiva la controversia sopra descritta.**

Accetta la composizione della Commissione di conciliazione, formata dal rappresentante di X Sig.. e dal rappresentante dell'Associazione dei consumatori ...., Sig. ...., dallo stesso designato ed al quale si conferisce mandato pieno a transigere la controversia di cui sopra.

Ovvero

Accetta sin d'ora la composizione della Commissione di conciliazione, così come sarà formata in applicazione del citato protocollo d'intesa e relativo regolamento dal rappresentante e conferisce mandato pieno a transigere la controversia di cui sopra al rappresentante dell'Associazione dei consumatori che sarà secondo tale procedura individuato.

Delega, ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196, la Commissione di conciliazione ad accedere a tutti i documenti ed a ricevere per suo conto i dati personali anche sensibili, attinenti al tentativo di conciliazione.

Ai fini dello svolgimento della procedura di conciliazione, elegge domicilio presso la sede dell'Associazione .... (ovvero, presso la sede dell'associazione cui appartiene il rappresentante in seguito individuato) ed indica di seguito l'indirizzo presso cui desidera ricevere il verbale di avvenuta conciliazione ovvero l'avviso di mancato accordo:
....
....

(Luogo e Data) .... **Firma** ....

Si allega ulteriore documentazione
....

13A08564

LOREDANA COLECCHIA, *redattore* DELIA CHIARA, *vice redattore*

(WI-GU-2013-SON-067) Roma, 2013 - Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato S.p.A.

* 4 5 - 4 1 0 3 0 1 1 3 1 0 2 9 *

€ 3,00